



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### L'OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT de SEINE-ET-MARNE – OPH77 SE TRANSFORME EN PROFONDEUR

#### Une réorganisation complète pour répondre aux attentes et besoins des résidents et des territoires

Melun, le 15 janvier 2019, Denis Jullemier, président de l'OPH77, office public de l'habitat de Seine-et-Marne, décide et lance une transformation en profondeur de son fonctionnement. L'audit d'envergure, mené en 2018, a permis de poser un diagnostic des forces, faiblesses et opportunités de l'OPH77, d'identifier clairement les dysfonctionnements dans l'organisation de l'office, afin de trouver les réponses pérennes aux attentes des locataires, des élus des territoires et d'améliorer durablement ses performances.

#### En 2019, une réorganisation stratégique de l'OPH77 est lancée

Malgré les importants défis de réduction budgétaire et la pression toujours plus forte des besoins en logements, sans modifier son ADN, 2019 sera le symbole de l'évolution du fonctionnement de l'OPH77. Cette réorganisation annonce un nouveau départ pour l'office.

**Huit chantiers processus ont été étudiés** : quittancement, recouvrement des loyers, régularisation des charges locatives, entretien du patrimoine, remise en état et relocation des logements, maîtrise d'ouvrage, gestion de la relation client et tranquillité résidentielle.

**Plus de 180 décisions ont été prises** par les participants des chantiers projets pour outiller, moderniser et professionnaliser ces processus de travail clés de l'activité de bailleur social (une revue complète de tous les outils utiles à l'amélioration des services rendus, de l'achat de logiciels à l'évolution d'étapes de procédure).

**Un budget significatif de formation des personnels** de 33% de plus par rapport à 2018 a été voté pour 2019 pour accompagner cette mutation rapide de l'OPH77.

#### Un déploiement d'unités territoriales plus proches et des équipes de proximité plus performantes

L'efficacité de l'organisation de proximité apparue faible est redéfinie par un **Plan de Progrès** élaboré par l'OPH77 afin de répondre au plus près aux attentes des locataires et des responsables locaux. Ainsi, les 4 agences de l'OPH77 seront déployées en **25 « spots » d'accueil de proximité et deux grandes directions territoriales** pour une gestion administrative plus efficace.

Cette nouvelle organisation qui se déclinera dans un premier temps par le **déploiement d'unités territoriales plus proches**, complétées par des Responsables Territoriaux accompagnés d'**équipes de proximité mieux outillées, plus qualifiées et mieux organisées** (gardiens et employés d'immeuble) afin que toutes les résidences aient un contact de proximité. Les régies d'entretien seront réorganisées afin de répondre au mieux aux besoins des locataires. Les outils et méthodes d'OPH77 seront modernisés pour déboucher sur l'ouverture au **premier semestre 2019, de plus d'une vingtaine de lieux d'accueil** de nos locataires, de nos partenaires sur le Département de Seine-et-Marne afin de répondre aux demandes par des **solutions sur mesure**.

#### Une évolution de la structure managériale de proximité pour de meilleurs services

Un échelon de management par secteur est créé. Des formations sont prévues afin que les personnels de proximité soient mieux formés pour apporter des réponses claires, précises et rapides permettant ainsi une plus grande réactivité face aux besoins.

## Des moyens numériques innovants pour une plus grande performance

### Un centre relation client modernisé

La mise en place de **moyens numériques innovants**, un centre de relation clients modernisé, pour une personnalisation des communications, un extranet 2.0, permettront l'accès aux informations complètes, le désengorgement des lignes téléphoniques pour une gestion plus efficace des situations d'urgence et une plus grande réactivité.

### Une accessibilité aux services 24h/24

**Cette agence virtuelle** qui répond aux comportements d'aujourd'hui permettra ainsi un meilleur accompagnement des besoins de nos résidents par une **accessibilité de nos services 24h/24** : consulter son compte, payer son loyer en ligne ou opter pour le prélèvement automatique, suivre ses consommations d'eau et mieux les maîtriser, télécharger les documents utiles.

### Des applications numériques et réseaux sociaux pour une communication amplifiée

**Des applications numériques et réseaux sociaux** sont également mis en place pour une dématérialisation des processus et pour permettre une information permanente de l'actualité de l'OPH77 et de ses actions. Cela constitue un **axe de progrès fort** pour améliorer la mobilité, **gagner en productivité et réactivité auprès des résidents et partenaires territoriaux**.

**L'application SoWell** en est un exemple, en cours de déploiement, elle sera utilisée par l'ensemble des gardiens d'immeuble dès février 2019. Elle permettra un meilleur contrôle des équipements, le signalement et le suivi des désordres en temps réel, par un enregistrement des dysfonctionnements sur le terrain transmis instantanément vers les techniciens d'agence. Cette information est ensuite transmise vers les entreprises ou services compétents pour une meilleure prise en charge des incidents identifiés et demandes des locataires.

Cette application sera complétée, dès le premier trimestre 2019, d'autre outil **Avis-locataires**. Il permettra de réaliser des enquêtes de satisfaction systématiques auprès des locataires ayant sollicités l'OPH77.

### La tranquillité résidentielle, une priorité

La tranquillité résidentielle est une des priorités de l'OPH77. 500 000 € sont déjà prévus, avec le soutien financier du Département de Seine-et-Marne pour l'installation d'équipements en vidéo-protection. Des partenariats plus étroits avec les services régaliens de l'État et les polices municipales sont en cours d'organisation et l'installation opérationnelle d'équipes de surveillance vont être testées pour sécuriser certains abords et rendre la tranquillité aux résidents.

### Une évolution marquante dans l'histoire des 70 ans de l'office au service des plus modestes.

#### En 2019, l'OPH77 devient HABITAT 77

La nouvelle dénomination HABITAT 77 est la traduction d'une véritable métamorphose de l'OPH77. Les changements opérés au sein de l'OPH77 marquent une évolution de grande importance au profit des plus modestes. Axés autour de l'ouverture, du développement et des défis de l'habitat de demain, les actions seront toujours menées dans un objectif prioritaire : **la satisfaction des résidents et des territoires, véritables marqueurs de l'atteinte des objectifs de la nouvelle identité HABITAT 77.**

A propos de Denis Jullemier :

Denis Jullemier, Président de l'OPH77 est également membre du Comité exécutif et Vice-président du Conseil départemental en charge de l'Habitat et du Logement, du Renouvellement Urbain et de la Politique de la Ville.

A propos de l'OPH77 : [www.oph77.net](http://www.oph77.net)

L'Office Public de l'Habitat de Seine-et-Marne (OPH77) est un organisme associé du Conseil départemental de Seine-et-Marne. Créé en 1949 à l'initiative du département, il a pour vocation d'aider les communes à satisfaire leurs besoins dans le domaine du logement social. L'OPH77 propose 17 973 appartements et maisons sur 100 communes du département de Seine-et-Marne (hors logements gérés pour les comptes de tiers) au 31/12/2018.

L'OPH77 en quelques chiffres...

107,753 M€ de quittancement en 2018

82,552 M€ d'investissements dans l'économie locale en 2017

